



Dabas aizsardzības
pārvalde

Dabas aizsardzības pārvaldes klientu apmierinātības aptauja 2022.

Sigulda, 2023.



Dabas aizsardzības
pārvalde

Klientu apmierinātības aptauja

- ✓ 2022. gadā veikta Dabas aizsardzības pārvaldes (DAP) ārējo klientu aptauja internetā, kurā piedalījušies **133** respondenti no 474 uzaicinātajiem klientiem
- ✓ Respondenti – DAP klienti, kuri saņēmuši DAP pakalpojumus 2022. gadā visās DAP struktūrvienībās – Kurzemes, Pierīgas, Vidzemes un Latgales reģionālajās administrācijās un Centrālajā administrācijā
- ✓ Aptauja veikta 01.08.2022.-06.09.2022.
- ✓ Iepriekšējā aptauja veikta 2020. gadā



Dabas aizsardzības
pārvalde

Klientu apmierinātības aptaujas rezultāti

- ✓ Klientu apmierinātības aptaujā tiek mērīta klientu apmierinātība, pieredze kopumā, kā arī atsevišķi DAP pakalpojumu sniegšanas un saņemšanas aspekti
- ✓ Iegūtie dati ļauj novērtēt veikto pasākumu ietekmi uz klientu pieredzi (apmierinātību), kā arī plānot pilnveides pasākumus
- ✓ 2022. gadā veiktajā aptaujā lielākā daļa klientu sadarbību ar DAP vērtē kā teicamu vai gandrīz teicamu (78%)



Dabas aizsardzības
pārvalde

Klientu apmierinātības aptaujas rezultāti

- ✓ Sniegts vērtējums, ka DAP darbība, salīdzinot ar klientu iepriekšējo sadarbības pieredzi, nav mainījusies, bet 14% respondentu uzskata, ka DAP darbība ir uzlabojusies
- ✓ Saglabājas pozitīva tendence attiecībā uz DAP aktualitāšu un pakalpojumu pieejamību - 84% respondentu norāda, ka informācija ir pilnībā pieejama vai drīzāk pieejama
- ✓ Jautājumā par DAP klientu apkalpošanas darbu – komunikāciju ar klientiem, pakalpojumu saņemšanas termiņiem, sniegtās informācijas saprotamību - lielākā daļa respondentu ir snieguši pozitīvu vērtējamu



Dabas aizsardzības
pārvalde

Klientu apmierinātības aptaujas rezultāti

- ✓ Pārlicecinošs vairākums (92%) respondentu norāda, ka informācija par pakalpojumu saņemšanas nosacījumiem – saņemšanas kārtību, iesniedzamajiem dokumentiem u.c. jautājumiem ir pilnībā vai drīzāk pieejama, kā arī klientiem ir skaidri pakalpojumu saņemšanas nosacījumi
- ✓ Kā ērtāko saskarsmes veidu ar DAP klienti izmanto e-pastu un tālruni. DAP jāturpina veicināt e-pakalpojumu, kas ir pieejami portālā latvija.lv un DAP tīmekļa vietnē, kā arī e-adreses aktīvāka izmantošana
- ✓ Iespēju izteikt viedokli un dot ieteikumus DAP darbības pilnveidei izmantoja 14% respondentu



Dabas aizsardzības
pārvalde

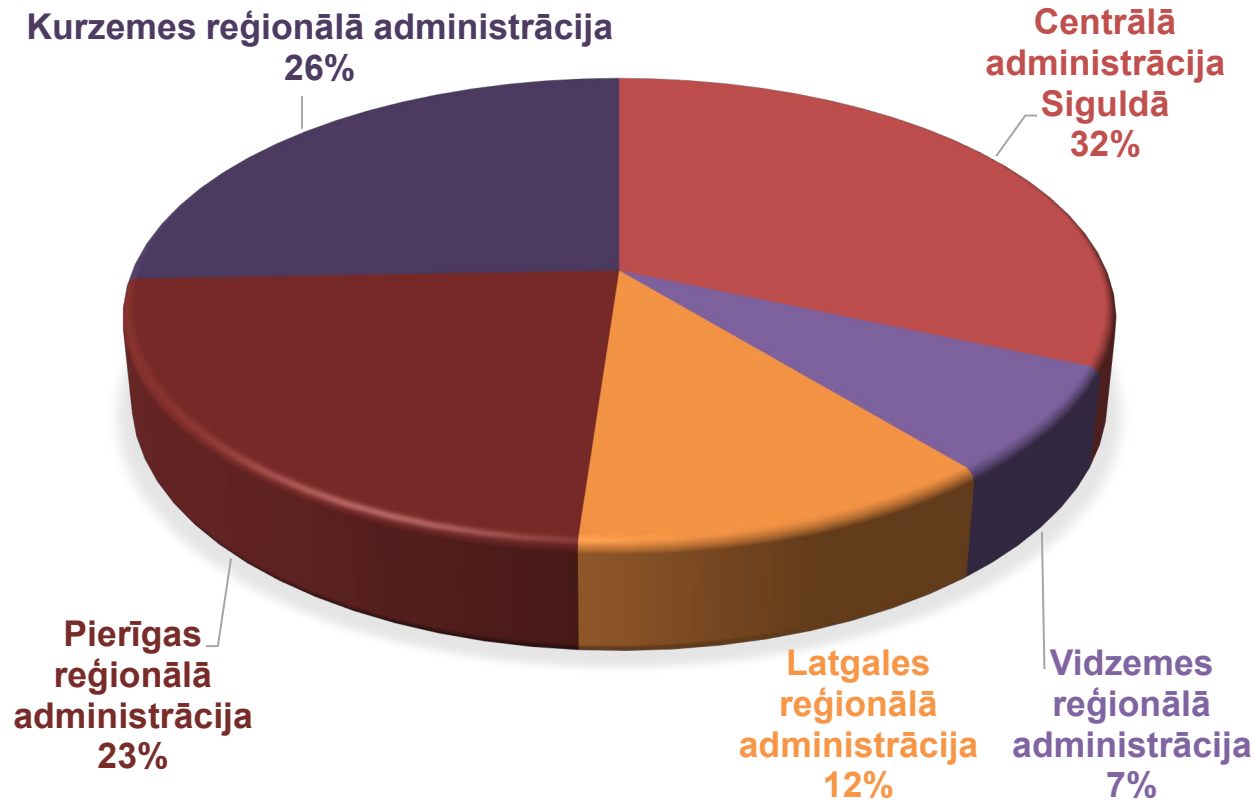
Galvenie ieteikumi

- Samazināt iesniegumu izskatīšanas, atļauju izsniegšanas laiku
- Informāciju sniegt vienkāršajā valodā, lai klienti viegli un ātri pilnībā saprastu sniegto informāciju par normatīvo aktu prasībām un ierobežojumiem
- Īstenot vienotu pieeju pakalpojumu sniegšanā visās DAP reģionālajās administrācijās
- Mazināt birokrātiju un risināt jautājumus, izprotot klientu vajadzības
- Stiprināt komunikāciju ar klientiem, savlaicīgi informēt par normatīvo aktu izmaiņām



Dabas aizsardzības
pārvalde

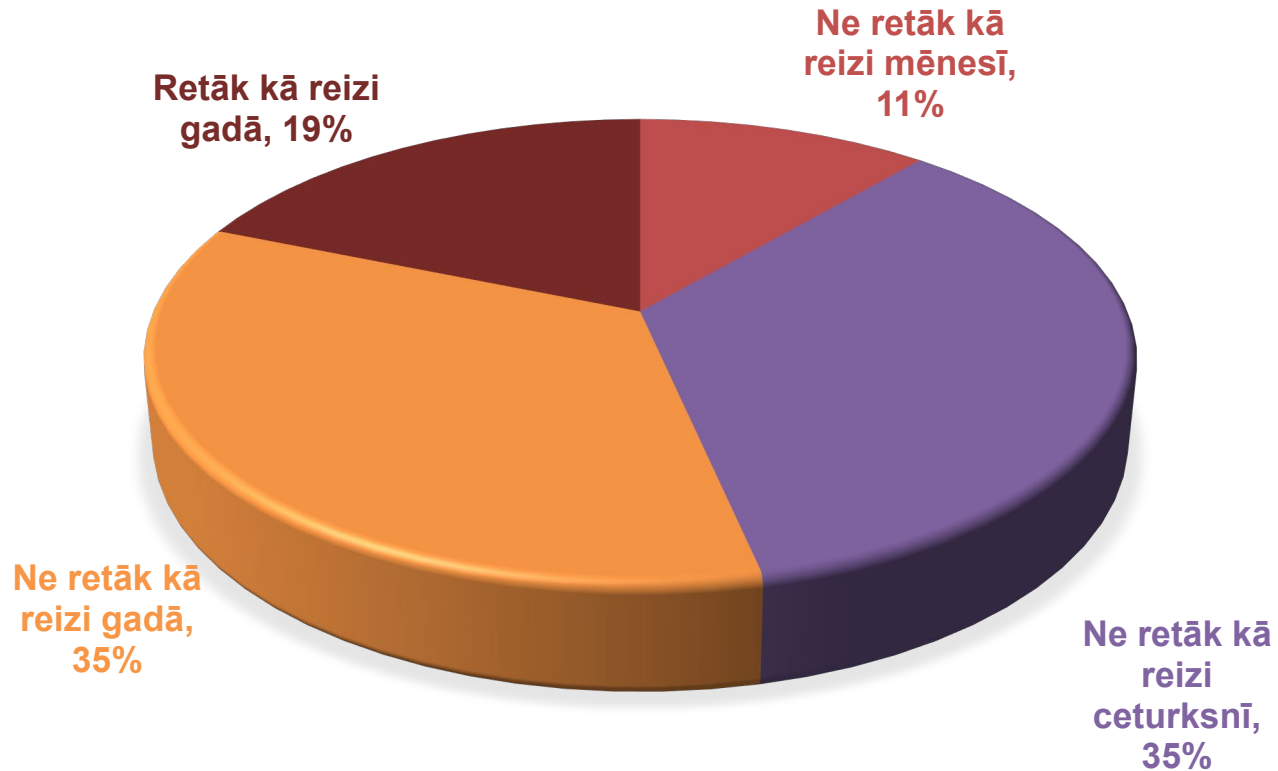
Ar kuru no DAP administrācijām Jūs visbiežāk sadarbojaties?





Dabas aizsardzības
pārvalde

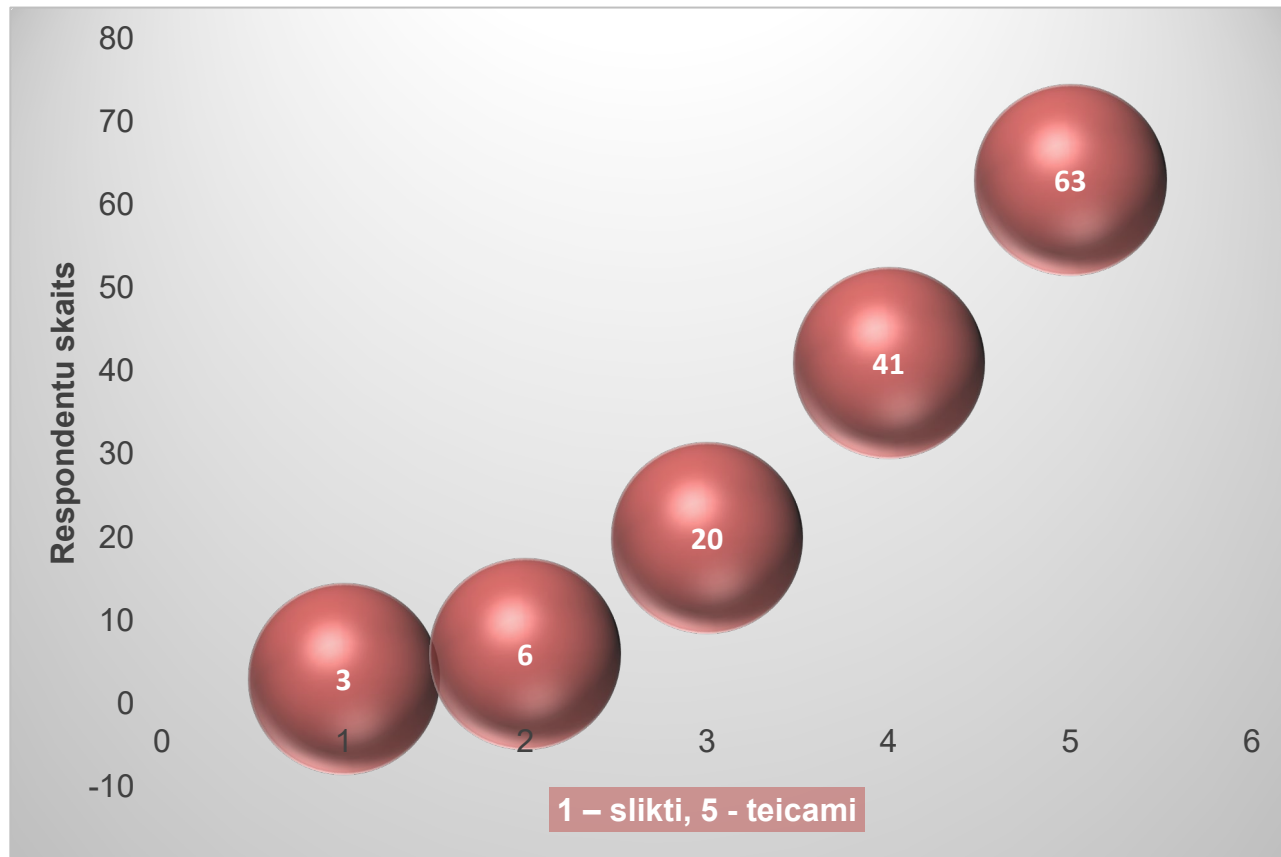
Cik bieži esat sadarbojies, sazinājies, saņēmis kādu pakalpojumu klātienē vai neklātienē, zvanot pa tālruni vai izmantojot pastu, internetu ar DAP?





Dabas aizsardzības
pārvalde

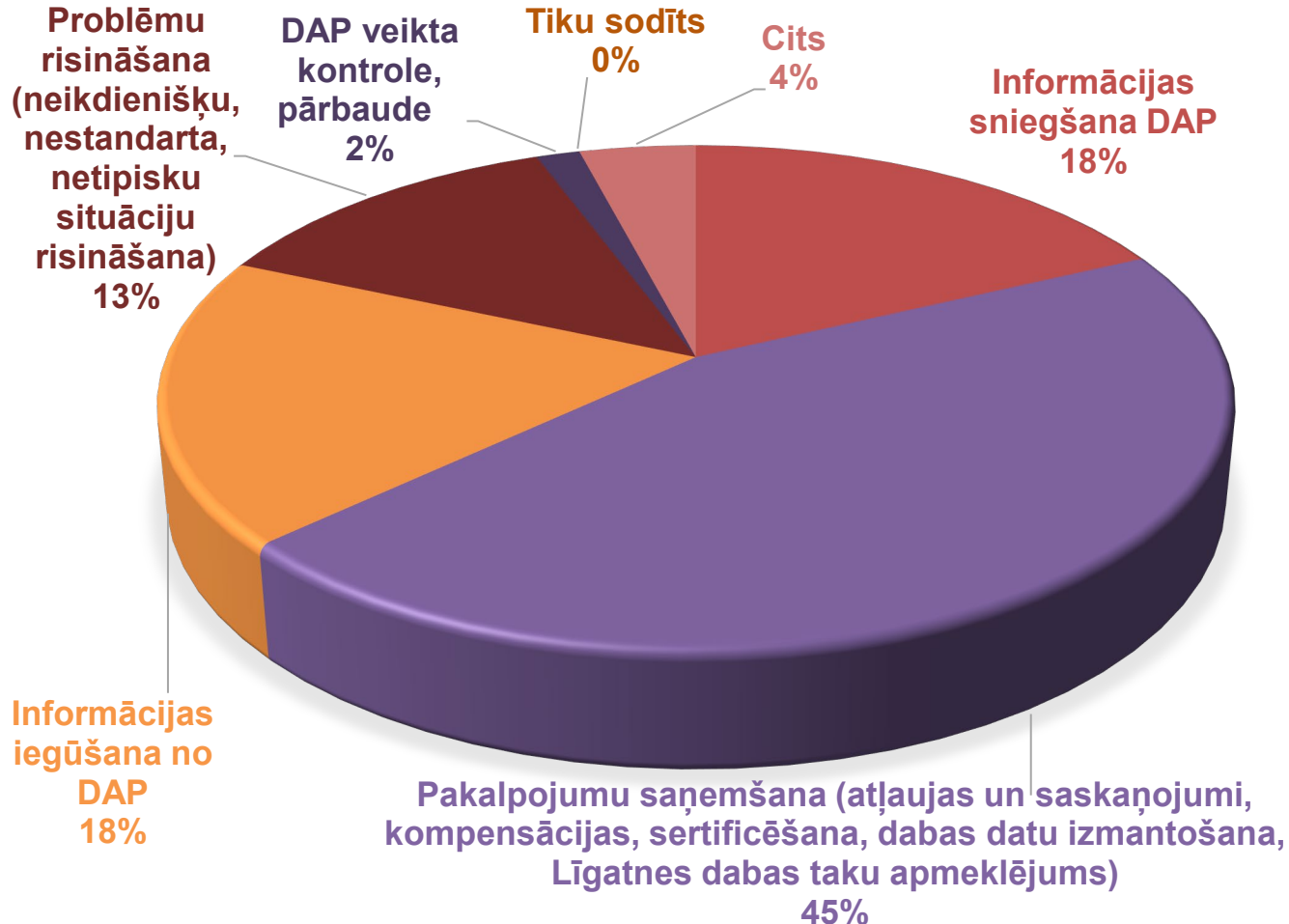
Kā Jūs novērtētu sadarbības pieredzi ar DAP? Atcerieties savu sadarbības pieredzi un novērtējiet, kā DAP apkalpo klientus un sniedz savus pakalpojumus





Dabas aizsardzības
pārvalde

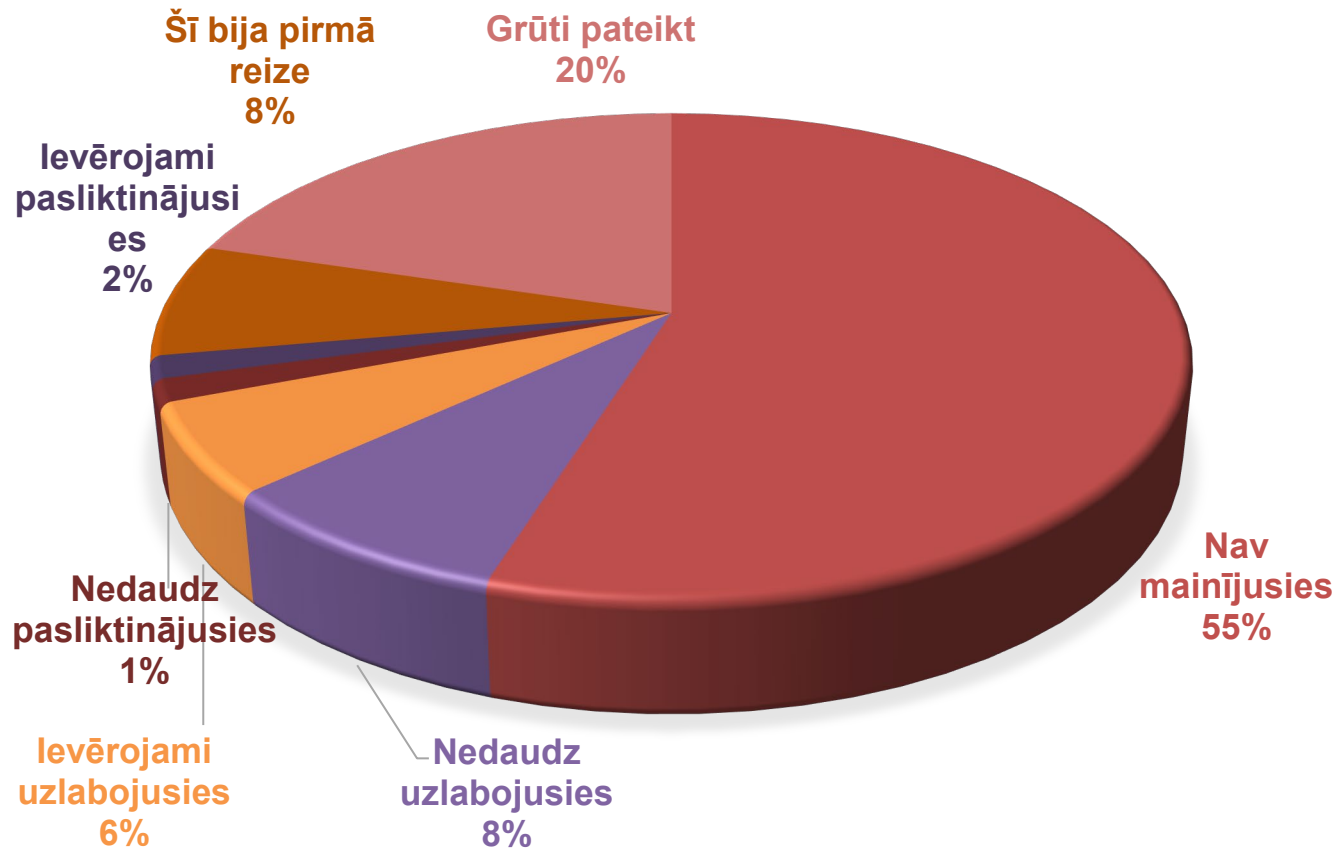
Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs sadarbojāties ar DAP, lūdzu atzīmējiet, kāda bija sadarbības galvenā būtība!





Dabas aizsardzības
pārvalde

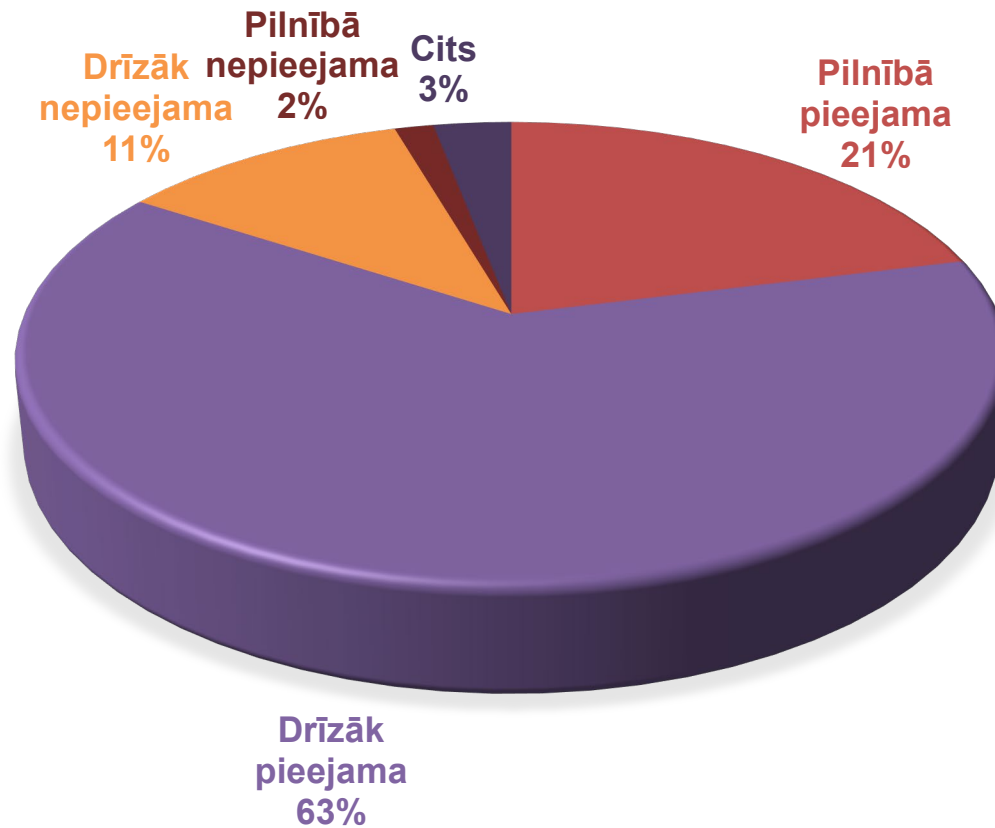
Runājot par pēdējo reizi, kad Jūs sadarbojāties ar DAP, kā ir mainījusies iestādes darbība kopš iepriekšējās reizes, kad Jūs sadarbojāties?





Dabas aizsardzības
pārvalde

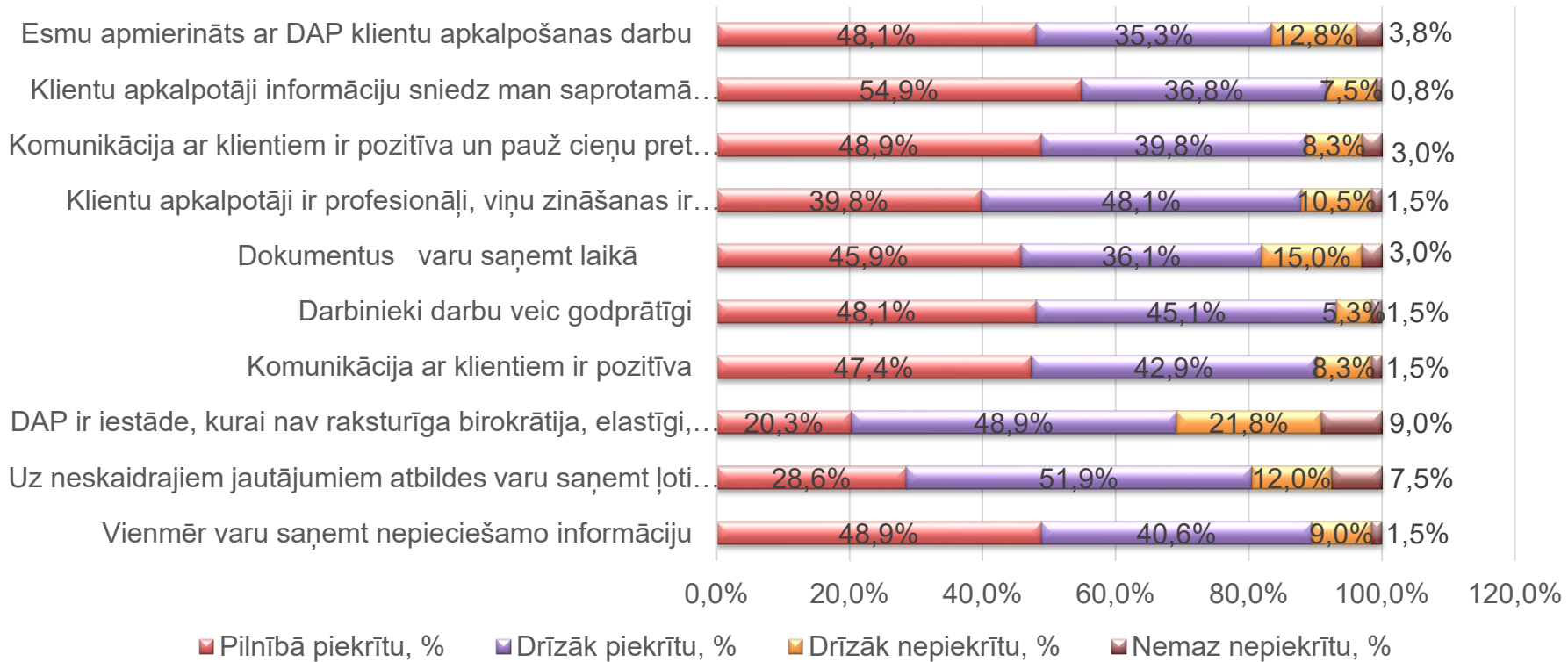
Vai Jums ir pieejama visa nepieciešamā informācija par DAP aktualitātēm un pieejamiem pakalpojumiem?





Dabas aizsardzības
pārvalde

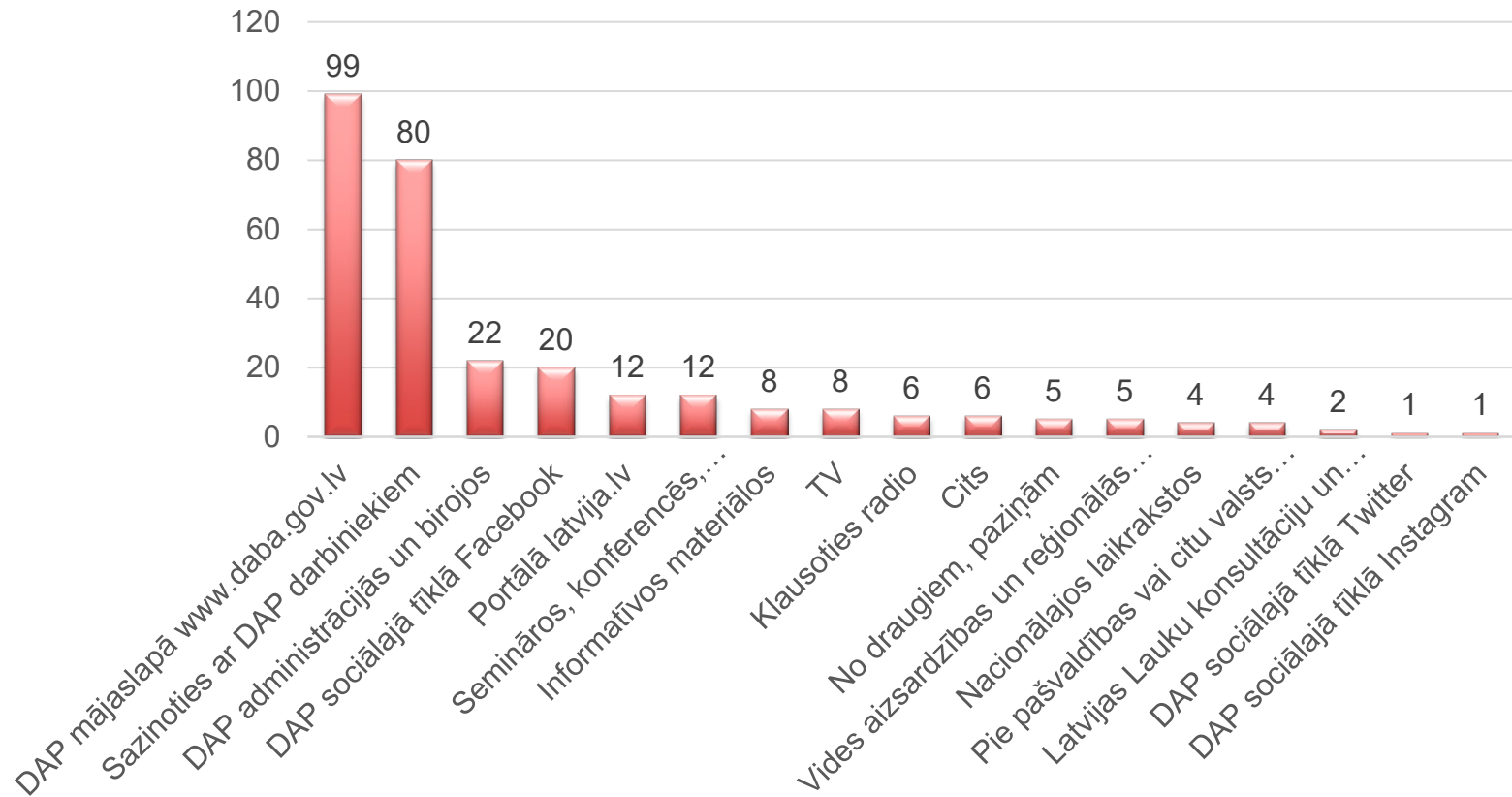
Lūdzu raksturojiet DAP klientu apkalpošanas darbu!





Dabas aizsardzības
pārvalde

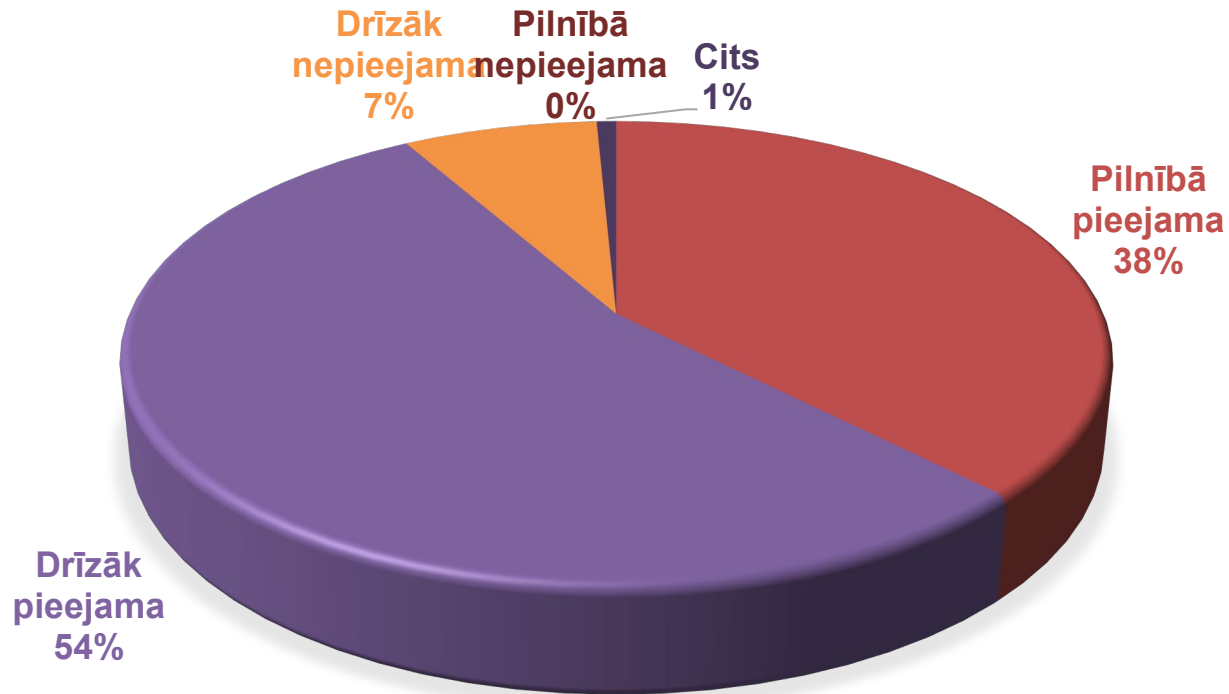
Kur iegūstat informāciju par DAP darba aktualitātēm un sniegtajiem pakalpojumiem?





Dabas aizsardzības
pārvalde

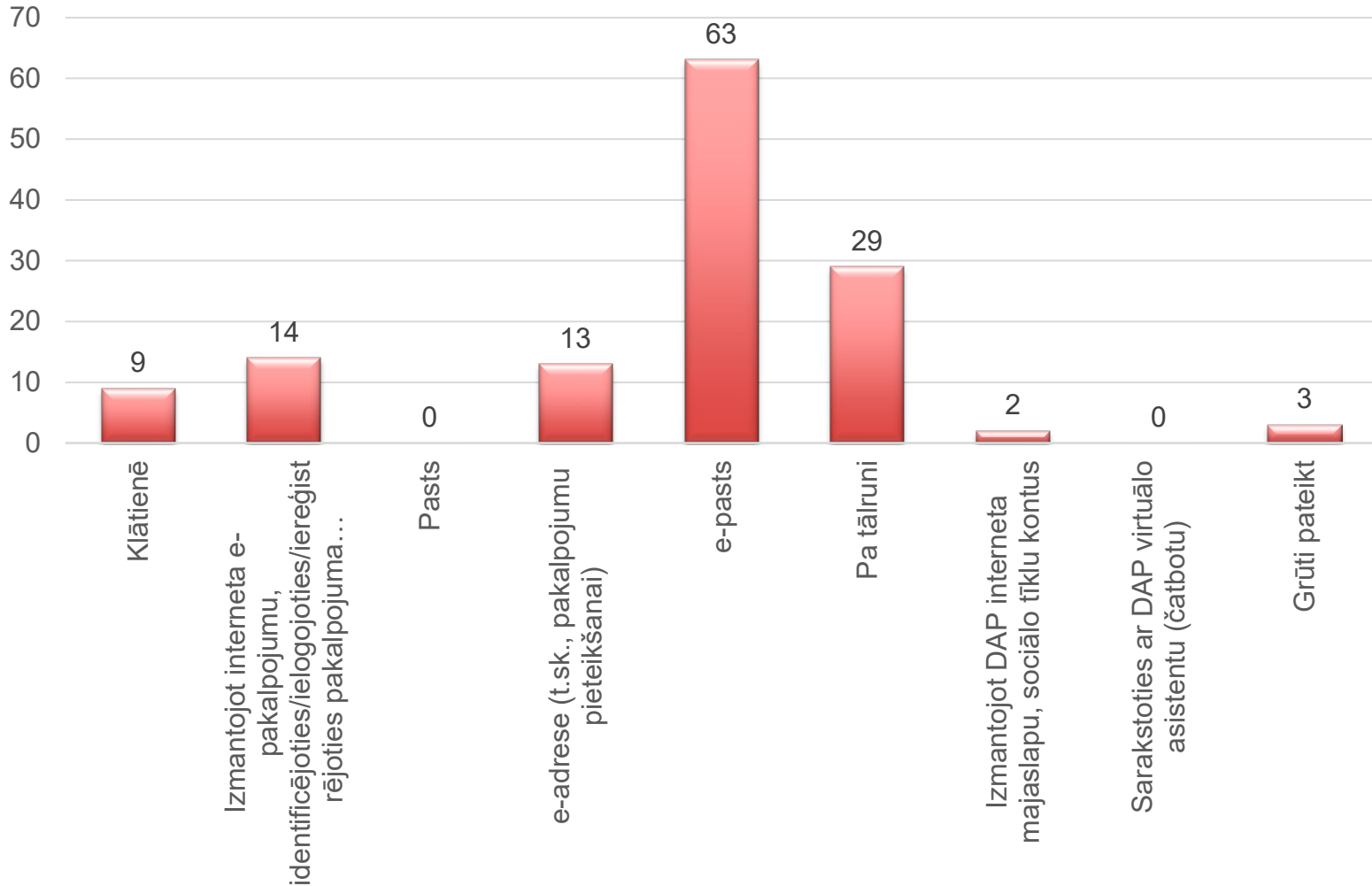
Vai Jums ir pieejama un skaidra visa nepieciešamā informācija par pakalpojumu saņemšanas nosacījumiem (piemēram, nepieciešamie dokumenti iesniegšanai, pakalpojumu saņemšanas kārtība u.c.)?





Dabas aizsardzības
pārvalde

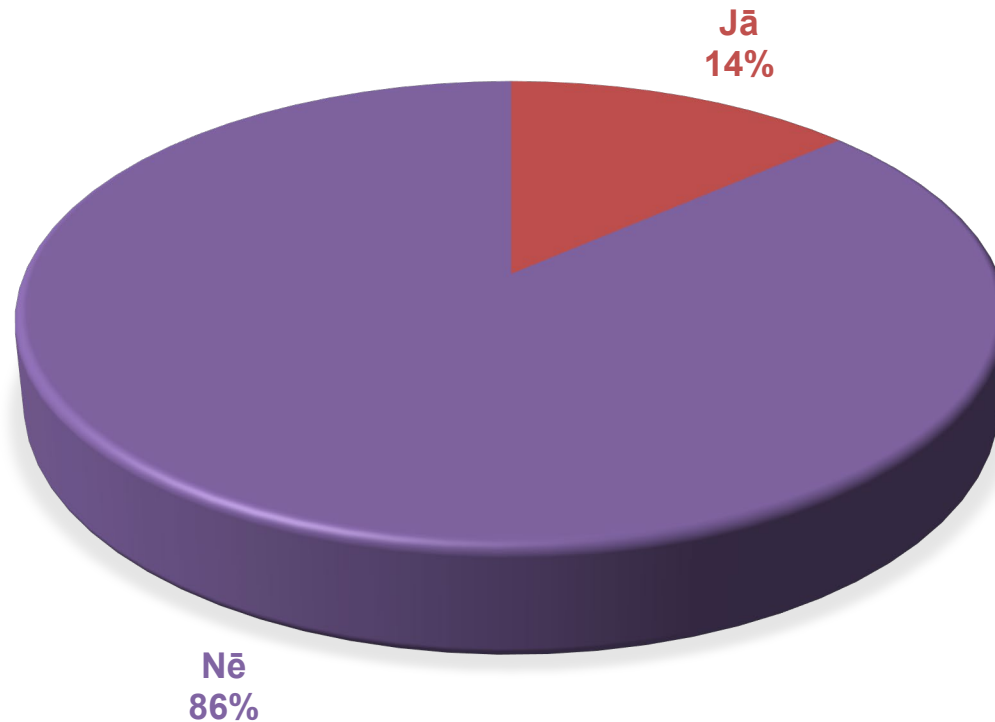
Kurš Jums ir ērtākais saskarsmes veids ar DAP?





Dabas aizsardzības
pārvalde

Vai Jums ir ieteikumi, kā uzlabot DAP sniegto pakalpojumu kvalitāti un sadarbību ar klientiem? Vai Jums ir kādi papildu komentāri vai atsauksmes par DAP darbu?





Dabas aizsardzības
pārvalde

**Novērtējam klientu sniegto augsto vērtējumu
mūsu pakalpojumu kvalitātei, pilnveidosim
darbu, lai sniegtu klientu vajadzībām
atbilstošus pakalpojumus!**